

**РАБОТА  
РОССИИ**

# **АПРОБАЦИЯ НОВЫХ СЕРВИСОВ**

А.В. Демидова

Директор государственного казенного учреждения  
Центр занятости населения Рязанской области

14.10.2021

# ЦЕНТР ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ РЯЗАНСКОЙ ОБЛАСТИ

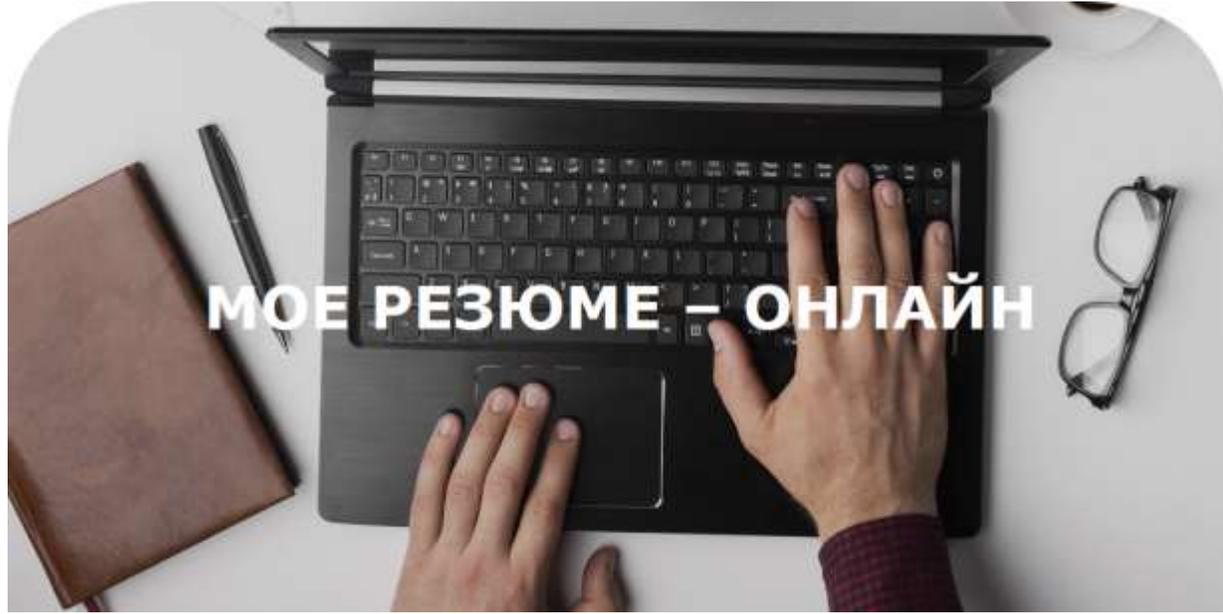


Численность трудоспособного населения Рязанской области – 602 774 человек

Численность сотрудников – 228 человек



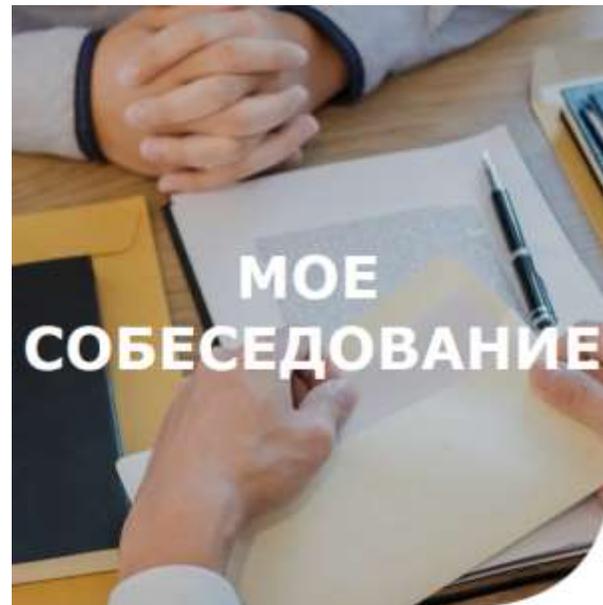
# СЕРВИСЫ ЦЕНТРА ЗАНЯТОСТИ НАСЕЛЕНИЯ



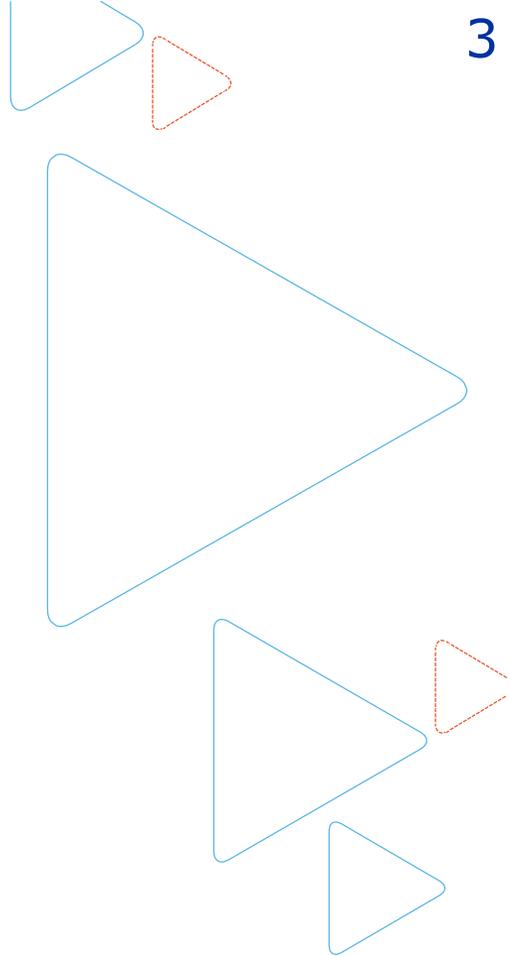
**МОЕ РЕЗЮМЕ – ОНЛАЙН**



**МОЕ РЕЗЮМЕ**



**МОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ**



Одной из форм взаимодействия с потребителями услуг являются сервисы.

В целом сервисы рассматриваются как дополнительный комплекс благ, каждый из которых может быть как частью комплексной услуги, так и может стать самостоятельной услугой.

Выделение сервисов в отдельную форму взаимодействия с потребителями услуг позволит центрам занятости населения оказывать более индивидуальный, вариативный комплект услуг в зависимости от потребностей целевых групп потребителей ЦЗН.

# СЕРВИСЫ ДЛЯ АПРОБАЦИИ

## C6 «Мое резюме»

Сервис предлагается тем, кто находится в поисках работы или планирует ее поменять.

Сотрудники Центра занятости дают рекомендации по составлению и корректировке резюме, что повышает шансы соискателя получить работу и делает его более конкурентоспособным на рынке труда.

## C7 «Мое резюме-онлайн»

Сервис предлагается тем, кто находится в поисках работы или планирует ее поменять.

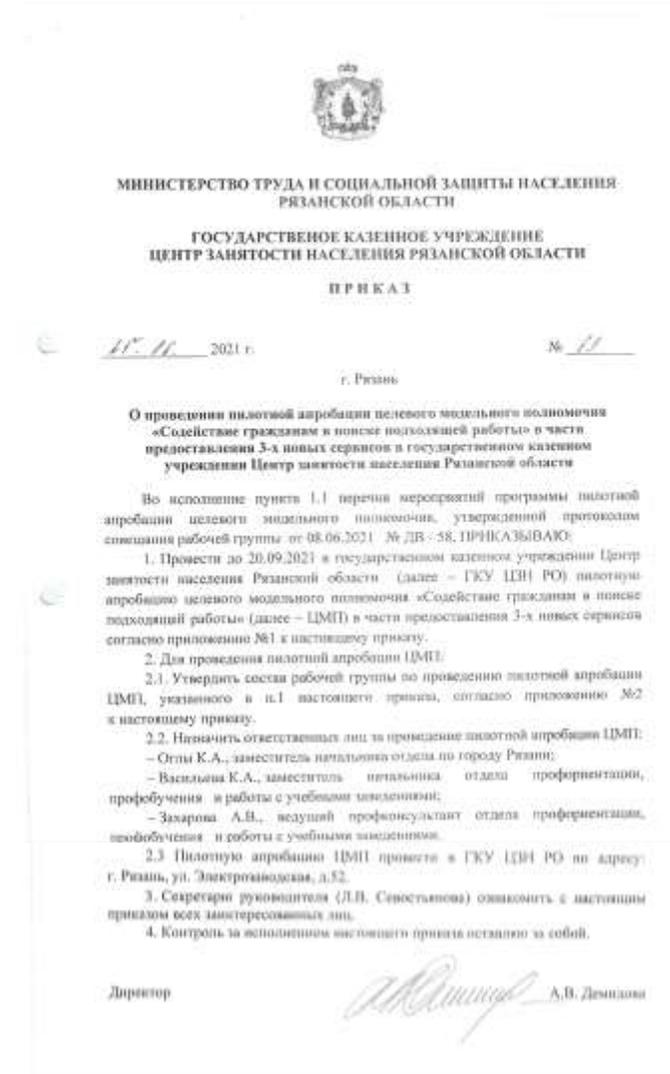
Есть возможность составить резюме с нуля самостоятельно по шаблону, самопроверить резюме.

Сотрудники Центра занятости дают рекомендации по составлению и корректировке резюме.

## C10 «Мое собеседование»

Сервис направлен на подготовку соискателя представить работодателю свою кандидатуру, подсказывает, как отвечать на самые сложные вопросы и получить достойную работу.

Целевой рекрутмент.



# ДОРОЖНАЯ КАРТА

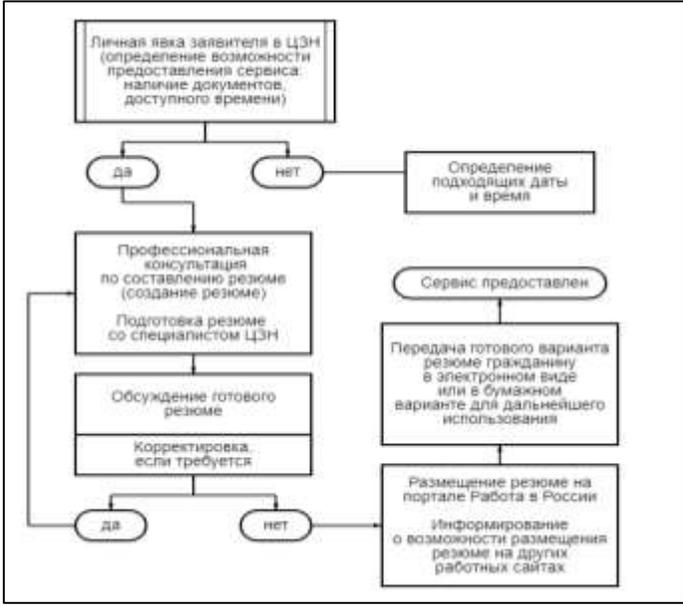
- С6. Мое резюме
- С7. Мое резюме-онлайн
- С10. Мое собеседование

№ п/п 1	Мероприятие 2	Срок 3	Ответственный 4	Результат 5
<b>1. Подготовительные и организационные мероприятия по пилотной апробации ЦМП</b>				
1.1	Изучение презентации по подготовке резюме, подготовленной специалистами ФЦК	до 05.07.2021	А.В. Захарова	05.07.2021
1.2	Внесение изменений в подготовленные ранее методические рекомендации для специалистов по составлению резюме с учетом рекомендаций ФЦК (при необходимости)	до 05.07.2021	А.В. Захарова	05.07.2021
1.3.	Картинирование процесса предоставления сервисов с учетом существующей организационно- штатной структуры ГКУ ЦЗН РО по сервисам :			
1.4.	С6 Определение состава действий сотрудника на основании блок-схем каждого сервиса	05.07.-09.07.	А.В. Захарова	Блок- схема предоставления сервиса
	С6	12.07.-16.07.	А.В. Захарова	Таблица действий 09.07.2021
	С7	19.07.-23.07	А.В. Захарова	Таблица действий 12.07.2021
	С10	26.07.-30.07.	А.В. Захарова	Таблица действий 15.07.2021
1.5.	Создание формы ежедневного отчёта - чек-листа преимуществ и недостатков предоставления сервисов в ЦЗН по каждому клиенту	до 05.07.2021	А.В. Захарова	Чек-лист 05.07.2021
1.6.	Разработка скриптов для участников процесса в соответствии с таблицей действий по каждому сервису	12.07.-06.08.	А.В. Захарова	Речевой модуль для каждого участника процесса 20.07.2021
1.7.	Доработка ранее разработанного чек-листа для проверки готового резюме на наличие ошибок и недочётов для дальнейших рекомендаций по корректировке (при необходимости)	12.07.-06.08.	А.В. Захарова	Уточненный чек-лист по проверке резюме 21.07.2021
1.8.	Разработка медиаплана размещения информации о сервисах	20.07.	М.В. Акиндинов К.А.Васильева А.В. Захарова	Медиаплан размещения информации о сервисах
1.9.	Подготовка и размещение информации о сервисах	21.07.-15.09	М.В. Акиндинов К.А.Васильева А.В. Захарова	Информирование граждан о новых услугах ЦЗН
<b>2. Мероприятия по пилотной апробации предоставления новых сервисов ГКУ ЦЗН РО в соответствии с ЦМП</b>				
2.1.	Организация работы по тестовому предоставлению сервисов (моделирование ситуации или предоставление сервиса на практике)	16.07.-15.09.		
2.1.1	С6 Мое резюме	16.07.-15.09.	А.В. Захарова	Оказание услуг 1-3 клиентам ежедневно,
2.1.1.1	Проработка классификатора навыков и компетенций			

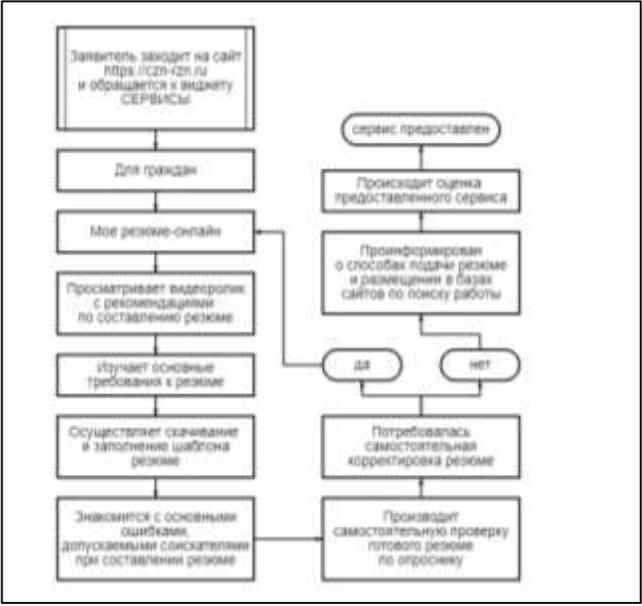
№ п/п 1	Мероприятие 2	Срок 3	Ответственный 4	Результат 5
А)	Структура классификатора	16.07.-30.07.	Рязанская область	заполнение чек-листа преимуществ и недостатков от предоставления сервисов в ЦЗН 21.07.2021 до 30.08.2021
Б)	Формат	23.07.-03.08.	ФЦК	
В)	Наполнение	03.08.-15.09.	Рязанская область	
2.1.1.2	Инструкция/опросник/скрипты для специалиста ЦЗН			
А)	Подготовка 5 кейсов текущей практики (выпускники, инвалиды, предпенсионеры)	16.07.-30.08.	Рязанская область	
Б)	Формирование опросника и скрипта			
2.1.1.3	Апробация сервиса	01.09.-15.09	Рязанская область	до 15.09.2021
2.1.2	С7 Мое резюме - онлайн		А.В. Захарова	28.07.2021
2.1.2.1	Уточнение структуры материалов, размещенных на ИАП, по рекомендациям ФЦК	19.07.-03.08.	Рязанская область	
2.1.2.2	Корректировка материалов, размещенных на ИАП, по рекомендациям ФЦК		Рязанская область	
2.1.2.3	Апробация сервиса	04.08.-15.09	Рязанская область	до 15.09.2021
2.1.3	С10 Мое собеседование	19.07.-15.09.	А.В. Захарова	26.07.2021
2.1.3.1	Определение пула работодателей для формирования перечня основных вопросов при проведении собеседования, основные требования к соискателям при проведении собеседования и т.д. (не менее 3-х работодателей)	19.07.-26.07.	Рязанская область	
2.1.3.2	Формирование опросника и скрипта под конкретного работодателя	26.07.-16.08.	Рязанская область	16.08.2021
2.1.3.3	Апробация сервиса	16.08.-15.09.	Рязанская область	16.08.-30.09.2021
2.2.	Анализ существующих процессов предоставления новых сервисов, корректировка блок- схем, таблиц действий	26.07.-15.09		16.08.-30.09.2021
<b>3. Обобщение результатов апробации новых сервисов</b>				
№ п/п 1	Мероприятие 2	Срок 3	Ответственный 4	Результат 5
3.1.	Составление итогового отчета о проведении мониторинга пилотной апробации	16.09.-20.09.2021	С.Е.Щербатова К.А.Васильева А.А. Захарова	Отчет о мониторинге проведения пилотной апробации 16.09.-20.09.2021
3.2.	Выявление разрывов между описанием предоставления сервисов (дополнительные сервисы) в ЦМП и фактическим предоставлением сервисов (дополнительные сервисы) получателям в ЦЗН	05.07.-15.09.2021	С.Е.Щербатова К.А.Васильева А.А. Захарова	Сводный анализ чек-листов преимуществ (выгоды) и недостатков (потери) от предоставления сервисов по каждому клиенту 05.07.-15.09.2021
3.3.	Составление заключения о ЦМП в части предоставления новых сервисов в ЦЗН по каждому отделению	до 30.09.2021	С.Е.Щербатова К.А.Васильева А.А. Захарова	30.09.2021 отчет направлен в ФЦК

# БЛОК-СХЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СЕРВИСОВ

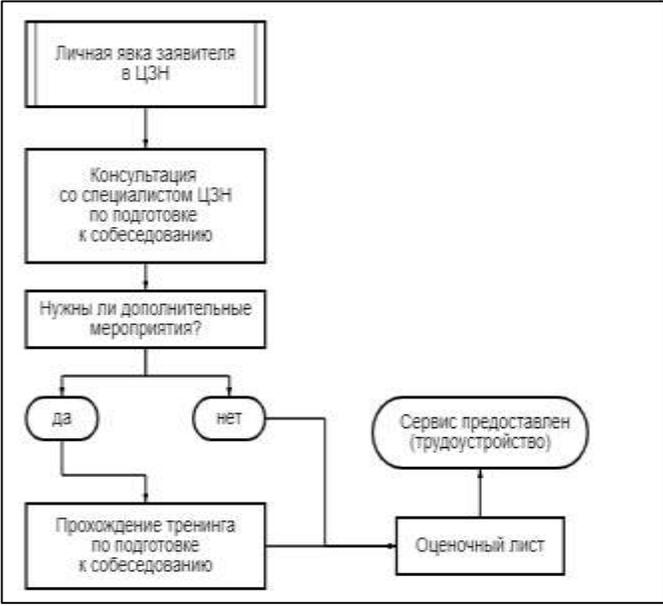
## С6 «Мое резюме»



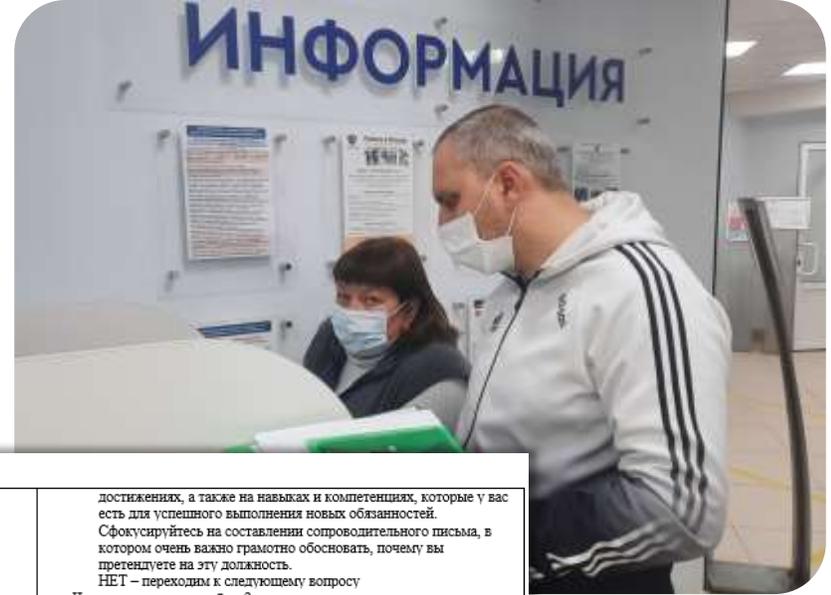
## С7 «Мое резюме-онлайн»



## С10 «Мое собеседование»



# СКРИПТЫ ДЛЯ СОТРУДНИКОВ



Скрипт разговора с соискателем, который находится в поиске работы

Знакомство с соискателем	
1. Поздоровайтесь, кратко представьтесь	Здравствуйте. Должность. ФИО.
2. Узнайте обращался ли соискатель в Центр занятости населения	Обращались ли вы за услугами Центра занятости населения? Признаны ли вы безработным гражданином? ДА – Какими услугами Центра занятости пользовались? НЕТ – Информирование об услугах ЦЗН
Скрининг	
3. Перед проведением интервью, уточните наличие действующего резюме	Имеется ли у вас готовый вариант резюме на РаР? ДА – Предлагаю проработать ваше резюме и внести корректировки, если потребуется Корректировка требуется - Для этого мне нужно будет задать вам несколько вопросов Корректировка не требуется – Переходим к 6 этапу. НЕТ - Предлагаю перейти к созданию резюме, для этого мне нужно будет задать вам несколько вопросов. Уточните, в какой форме вы желаете видеть готовый результат: - НА ПОРТАЛЕ РаР: имеется ли у вас подтвержденная учетная запись на Госуслугах? Да - открываем сайт Работа в России – добавив резюме – соискатель выполняет вход через ЕСИА – заполняем резюме Нет – предлагаем пройти в зону первичного приема для регистрации на ЕСИА - НА БУМАЖНОМ/ЭЛЕКТРОННОМ НОСИТЕЛЕ (флешка, электронная почта): открываем шаблон резюме в Word - заполняем представленную форму
Интервью	
4. Обязательные вопросы для заполнения шаблона резюме	- Желаете ли вы добавить фото в своё резюме? Фотография в резюме увеличивает количество просмотров. Фотография должна быть в стиле «деловой портрет», соискатель один, на нейтральном фоне, по плечи или по пояс. - Вы определились, какую должность желаете получить? В какой сфере деятельности работать? Одно резюме – одна должность. (Желаемая должность) ДА – Переходим к следующему вопросу НЕТ – В ЦЗН вы можете пройти тестирование по профориентации, и получить консультацию специалиста на основании ваших личных и профессиональных качеств - Есть ли у вас пожелания по уровню заработной платы и желаете ли вы их указать в резюме? (Уровень зп) Удобнее всего указать в резюме доход, который был на последнем месте работы. Сверьте свои ожидания со средней зарплатой по рынку: посмотрите на вакансии по региону в вашей профессиональной области. - Какие факторы для вас являются самыми важными/приоритетными в будущей работе? График, тип занятости, территориальное расположение. - Контактные данные указывайте активные, используемые. Адрес электронной почты допускается с деловым названием, нежелательны:

<p><a href="mailto:Tanecka64@mail.ru">Tanecka64@mail.ru</a>, <a href="mailto:Puprik@rambler.ru">Puprik@rambler.ru</a>. Также вы можете определить приоритетный способ связи с вами.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Расскажите более подробно о вашем опыте работы. Перечислите места работы, начиная с последнего. (История трудовой деятельности)</li> </ul> <p>Уделите внимание последним трем годам работы: это интересует работодателей в первую очередь.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Какие цели и задачи стояли перед вами на прошлом месте работы? (Основные обязанности)</li> <li>- Были ли у вас награды, грамоты, благодарности, премии за успешное выполнение поставленных задач? (Достижения)</li> <li>- С какими трудными ситуациями на работе вам приходилось сталкиваться? Как вы их решали? (Ключевые навыки, личные и профессиональные качества)</li> <li>- Какие личностные и профессиональные качества необходимы, на ваш взгляд, для данной должности? А какими обладаете вы? (Ключевые навыки, личные и профессиональные качества)</li> <li>- Что сказал бы о вас ваш руководитель? Как охарактеризовал бы он вас? Коллеги? Подчинённые (если были)? (Ключевые навыки, личные и профессиональные качества)</li> <li>- Расскажите о вашем образовании, начиная с последнего места учёбы. (Образование)</li> </ul>	<p>Полностью заполненные пункты резюме повышают ваши шансы на трудоустройство. Следующие вопросы позволяют работодателю узнать о вас больше как о специалисте, тем самым создают преимущества перед другими соискателями. Хотите заполнить?</p>
<p>5. Дополнительные вопросы и проблемные места</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Вы повышали свою квалификацию? Когда это было в последний раз? (Дополнительное образование)</li> </ul> <p>Все указанные в резюме курсы повышения квалификации должны соответствовать желаемой должности, и быть получены не позднее последних 5 лет.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Владете ли вы иностранными языками?</li> <li>- У вас есть возможность указать семейное положение и наличие детей в резюме, желаете ли это отобразить? (Социальное положение)</li> <li>- Вы имеете водительское удостоверение, медицинскую книжку и иные сертификаты/ипенсия, достижения, звания необходимые для работы? (Дополнительная информация)</li> <li>- Есть ли у вас увлечения или хобби помимо работы? Расскажите о них. Как вы считаете, ваши хобби и увлечения добавляют вам преимущества при трудоустройстве? Хотите их указывать? (Дополнительная информация)</li> <li>- Могут ли бывшие руководитель, коллеги дать рекомендации о вашей работе? Необходимо указать ФИО и контактные данные. (Рекомендации)</li> <li>- Имеются ли у вас продолжительные перерывы в работе? ДА - Коротко и убедительно приведите причины ваших пробелов в трудовой деятельности в разделе «Дополнительная информация» и чем вы занимались все это время (декретный отпуск, занятие бизнесом, фриланс, саморазвитие, обучение, новые проекты, переезд). НЕТ – переходим к следующему вопросу</li> <li>- Вы планируете сменить направление своей деятельности? У вас не хватает опыта? ДА - Сделайте акцент в резюме на ваших результатах и</li> </ul>	

	<p>достижениях, а также на навыках и компетенциях, которые у вас есть для успешного выполнения новых обязанностей. Сфокусируйтесь на составлении сопроводительного письма, в котором очень важно грамотно обосновать, почему вы претендуете на эту должность. НЕТ – переходим к следующему вопросу</p> <p>- Часто ли вы меняли работу? ДА - Укажите из резюме короткие периоды работы или не относящиеся к вашей квалификации. НЕТ – опрос закончен</p>
6. Заключительный этап	<p>- Довольны ли вы готовым вариантом резюме? ДА – Переходим к следующему вопросу НЕТ – Хотите что-то дополнить, исправить или исключить? (Вносим изменения)</p> <p>- Вы знаете, как можно использовать готовое резюме? ДА – Внимательно слушаем и дополняем вариантами, которые не прозвучали. НЕТ – Информируем: Рассылка по электронной почте напрямую в организацию, которая вам интересна. Одной из самых популярных форм использования резюме является размещение в интернете - в базах данных сайтов по поиску работы: <a href="http://trudvsem.ru">trudvsem.ru</a>, <a href="http://HeadHunter">HeadHunter</a>, <a href="http://SuperJob">SuperJob</a>, <a href="http://rabota.ru">rabota.ru</a>, <a href="http://avito.ru">avito.ru</a>. Этот способ имеет ряд преимуществ: 1. Ваше резюме попадает в базу данных сайта по поиску работы и направляется в рассылку работодателям, зарегистрированным на сайте, 2. Вы можете откликнуться на вакансии работодателя прямо на сайте, используя готовое резюме; 3. Вы получите постоянную ссылку на Ваше резюме, которую сможете в дальнейшем использовать для рассылки. Также ваше резюме можно использовать в социальных сетях (<a href="https://www.instagram.com/">Instagram</a>, <a href="https://www.facebook.com/">Facebook</a>, <a href="https://www.vk.com/">VKontakte</a> и др.) как на своей странице, так и в группах по поиску работы, на специализированных форумах, профессиональных сообществах.</p> <p>- Готовы ли вы разместить своё резюме на портале Работа в России или других рабочих сайтах? ДА – Оказываем содействие НЕТ – переходим к следующему этапу</p>
7. Передача резюме соискателю	- Ваше резюме готово (Печать и передача готового резюме или отправка на адрес электронной почты соискателя)
8. Прощание	- Всего вам доброго. До свидания

# ДОКУМЕНТЫ ДЛЯ АПРОБАЦИИ. ЧЕК-ЛИСТ

Этап оказания услуги С6. Мое резюме	Преимущества (выгоды)/недостатки			
	ЦЗН Трудоемкость			Качество
	Приступили к этапу	Этап окончен	Общее время	Комментарий (оценка)
<b>Вводный этап</b>				
<b>Знакомство с соискателем</b>	11.04	11.06	2 мин.	Клиент активен и позитивно настроен. На учёте в качестве безработного состоит, с услугами ЦЗН знаком
<b>Скрининг</b>	11.06	11.10	4 мин.	Соискатель ознакомился с основной деятельностью организации, график работы и заработная плата устраивает
<b>Интервью</b>				
<b>Общие вопросы для подготовки к собеседованию</b>	11.10	11.17	7 мин.	Основные вопросы при собеседовании были рассмотрены, соискатель обладает необходимыми качествами и умеет заинтересовать работодателя
<b>Конкретные вопросы для подготовки к собеседованию</b>	11.17	11.22	5 мин.	Соискатель обладает должным опытом работы и навыками
<b>Заключительный этап</b>				
<b>Заключительный этап</b>	11.22	11.25	3 мин.	Соискатель оценил уровень своей подготовки к предстоящему собеседованию на 9 баллов из 10.
<b>Оценка предоставленного сервиса</b>	11.25	11.27	2 мин.	Оценочный лист №3 заполнен. Клиент позитивно настроен и готов отработать направление ближайшее время. Выдача направления с 11.27 – 11.34 (5 минут)
<b>Прощание</b>	11.34	11.35	1 мин.	

## Очная установочная сессия по пилотной апробации целевых модельных полномочий в рамках новых сервисов

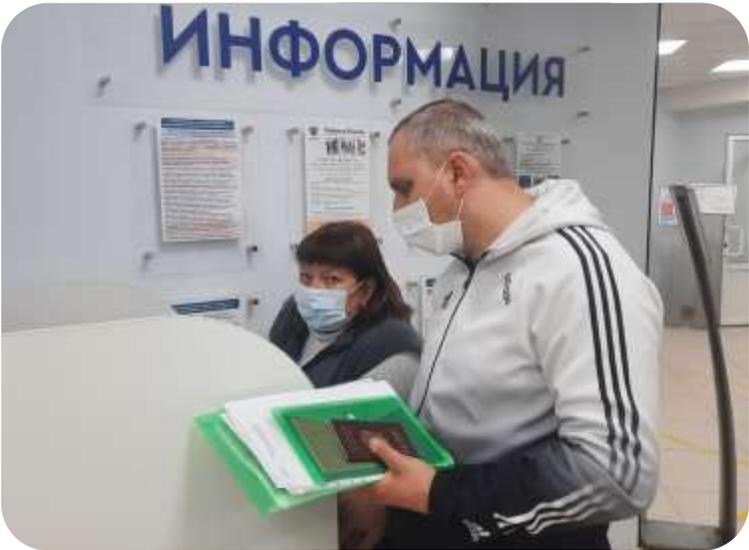
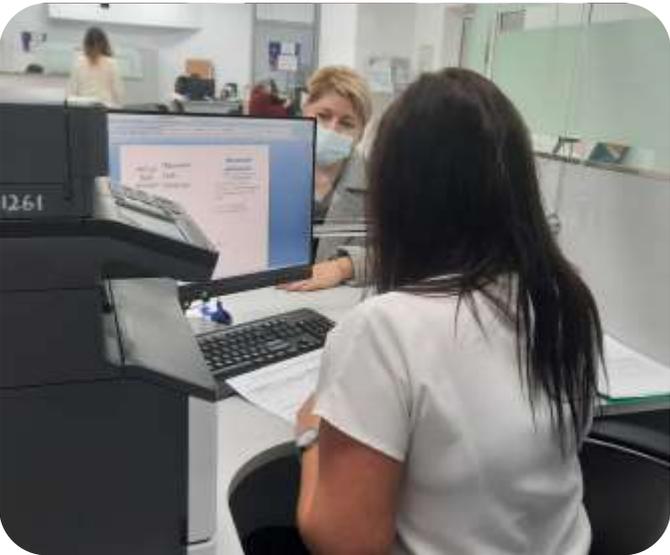
---

**15 - 16 июля 2021 года,  
Центр занятости  
населения Рязанской  
области**



- Анализ текущего состояния
- Выявлены проблемные места по предоставлению сервисов и разработаны варианты их устранения
  - Согласовано формирование классификатора навыков и компетенций
- Разработан медиаплан размещения информации о сервисах и откорректирована дорожная карта

# УЧАСТНИКИ АПРОБАЦИИ

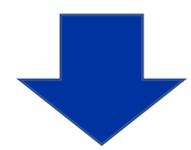


# РЕЗУЛЬТАТЫ АПРОБАЦИИ

Приняли участие в апробации сервисов:

<b>МОЕ РЕЗЮМЕ</b>	<b>14 ЧЕЛОВЕК</b>
<b>МОЕ РЕЗЮМЕ-ОНЛАЙН</b>	<b>10 ЧЕЛОВЕК</b>

<b>МОЕ СОБЕСЕДОВАНИЕ</b>	<b>4 ЧЕЛОВЕКА</b>
--------------------------	-------------------

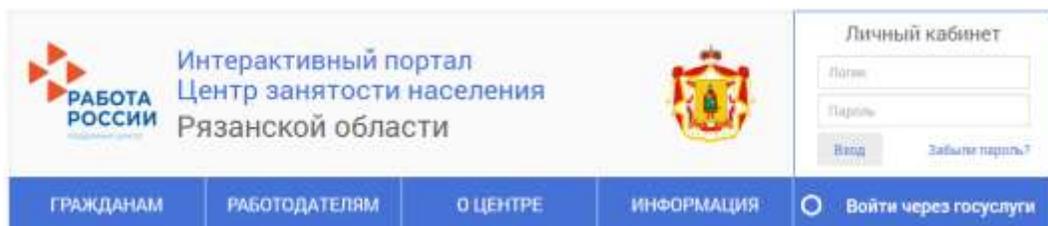


**Отчет о результатах направлен в ФЦК**

# РАЗМЕЩЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О СЕРВИСАХ



## ИНТЕРАКТИВНЫЙ ПОРТАЛ ЦЗН

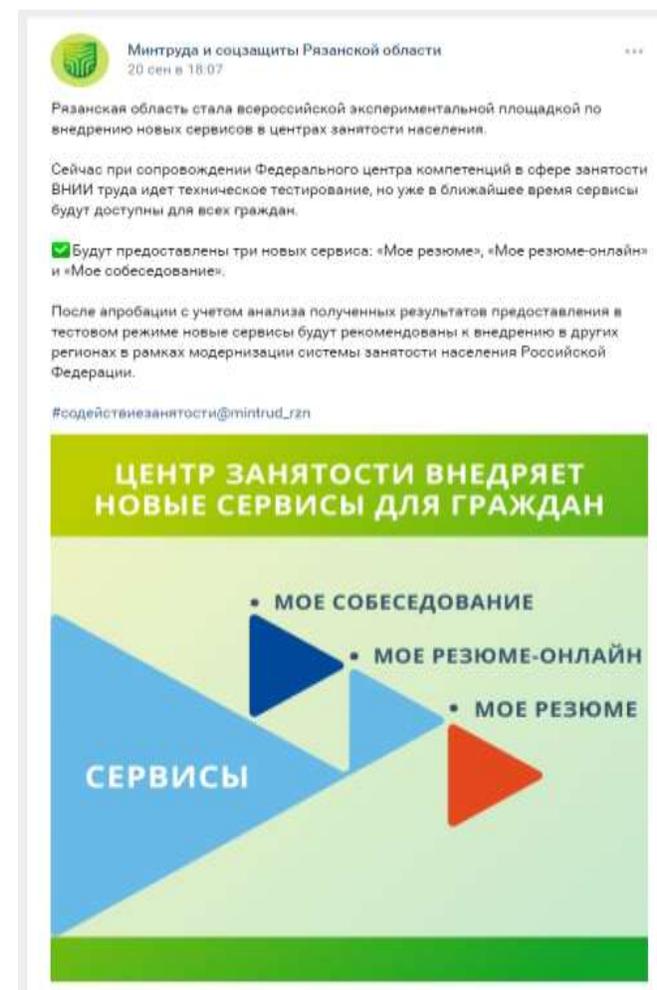


Главная / СЕРВИСЫ

СЕРВИСЫ



## СОЦИАЛЬНАЯ СЕТЬ «ВКОНТАКТЕ»



## → 3 ЛИФЛЕТЫ



## Форма заключения о ЦМП в части предоставления сервисов (новых сервисов) в ЦЗН

для государственной услуги  
по содействию гражданам в поиске подходящей работы

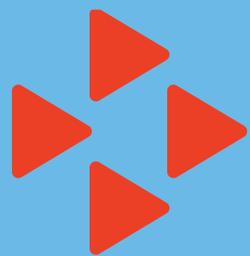
### 1. Общие замечания/предложения/дополнения к ЦМП

#### 1.1 Общие замечания/предложения/дополнения к части 1. Публичный стандарт

1. В части 1. Публичный стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» замечаний, предложений или дополнений не имеется.

#### 1.2 Общие замечания/предложения/дополнения к части 2. Внутренний стандарт

1. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 2.1.6. Общее описание сервиса «С6. Моё резюме» параметр № 5. «Формы предоставления сервиса» внесены изменения: в ИАС ОБВ «Работа в России» (частично).
2. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 2.1.6. Общее описание сервиса «С6. Моё резюме» параметр № 6. «Процессы, реализуемые при предоставлении сервиса» внесены изменения: «Помощь в размещении резюме на Портале и рабочих сайтах» заменена на «Информирование о возможности размещения резюме на ИАС ОБВ «Работа в России» и других сайтах по поиску работы». Процессы, реализуемые при предоставлении сервиса, были дополнены.
3. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 2.1.6. Общее описание сервиса «С6. Моё резюме» параметр № 7. «Результат сервиса» внесены изменения: в результате предоставления сервиса соискатель получает готовый вариант резюме в предпочтительной для соискателя форме (в печатном виде, электронном - на адрес эл. почты, на эл. носитель). По желанию - размещённое резюме в базах данных рабочих сайтов.
4. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» таблица 3.1.6. «Блок-схема предоставления сервиса «С6. Моё резюме»» была адаптирована для ЦЗН РО.
5. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 3.1.6. «Описание процессов, осуществляемых сотрудниками ЦЗН при предоставлении сервиса «С6. Моё резюме»» внесены изменения: процессы, реализуемые при предоставлении сервиса, были дополнены.
6. . В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 2.1.7. Общее описание сервиса «С7. Моё резюме-онлайн» параметр № 6. «Процессы, реализуемые при предоставлении сервиса» внесены изменения: процессы, реализуемые при предоставлении сервиса, были дополнены.
7. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» таблица 3.1.7. «Блок-схема предоставления сервиса «С7. Моё резюме-онлайн»» была адаптирована для ЦЗН РО.
8. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 3.1.7. «Описание процессов, осуществляемых сотрудниками ЦЗН при предоставлении сервиса «С7. Моё резюме-онлайн»» внесены изменения: процессы, реализуемые при предоставлении сервиса, были дополнены.
9. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 2.1.10. Общее описание сервиса «С10. Моё собеседование» параметр № 6. «Процессы, реализуемые при предоставлении сервиса» внесены изменения: процессы, реализуемые при предоставлении сервиса, были дополнены.
10. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» таблица 3.1.10. «Блок-схема предоставления сервиса «С10. Моё собеседование»» была адаптирована для ЦЗН РО.
11. В части 2. Внутренний стандарт ЦМП «Содействие гражданам в поиске подходящей работы» в пункте 3.1.10. «Описание процессов, осуществляемых сотрудниками ЦЗН при предоставлении сервиса «С10. Моё собеседование»» внесены изменения: процессы, реализуемые при предоставлении сервиса, были дополнены.



**РАБОТА  
РОССИИ**

**БЛАГОДАРЮ ЗА  
ВНИМАНИЕ!**

